

## FICHA TÉCNICA

**TÍTULO** : El Segundazo

**ESPECIALIZACIÓN:** Mercadeo

**PROMOCIÓN** : XXIV

**PALABRAS CLAVES:** Demostración, congreso, venta, nuevo, reclamo, cliente, jefes, mantenimiento, precio, logística, producto, garantía.

**TEMAS CUBIERTOS:** Ventas, producto nuevo, ética profesional, transparencia ante el cliente, sistemas de logística, inventario, equipo en demostración.

### RESUMEN DEL CASO

La empresa New Technology Colombia, es reconocida en el campo de la salud a nivel nacional por sus excelentes productos de alta calidad y estar a la vanguardia de la tecnología, esta empresa cuenta con un gran personal comercial y de excelentes principios; Margarita es una representante de ventas de esta compañía con sede en Barranquilla, ella se ha caracterizado por ser una empleada correcta y eficaz a la hora de negociar, uno de sus clientes más importantes es la “Clínica del Saber” al que le había dedicado un tiempo valioso de negociaciones respecto a la apertura de la nueva área de otorrino, para incluir sus productos dentro de la dotación de esta área. La gerencia de la Clínica del Saber decide comprar un equipo “videonasal” a Margarita, quien licito cumpliendo todos los parámetros que solicitaban respecto a las características de este equipo. Inmediatamente Margarita le informa a su jefe de este negocio ganado y solicita a la sede principal el videonasal, para cumplirle a su cliente; la compañía en ese momento solo tenía disponible el equipo que estaba para demostración en eventos y fue el que le enviaron a Margarita, ella muy inconforme le pide a su jefe el cambio de este videonasal debido a que el estado en que se encontraba no era el optimo y la venta se había realizado a precio full, sin descuentos y completamente nuevo; la jefe de Margarita le dice que no hay mas equipos disponibles, que la importación de uno nuevo duraría 30 días y que no le ve objeción en entregarle ese a su cliente. Margarita con pena y descontento le hace entrega a su cliente del equipo con sus respectivas garantías, ella se sentía muy mal, sentía que su ética profesional no le permitía engañar a un cliente de esta manera, que si esto se lo hacían a un buen cliente como lo era la clínica del saber, eran capaces de hacérselo hasta los clientes más insignificantes, así que decidió

### Especialización en Mercadeo

renunciar y marcharse a una compañía donde si se valorara y respeta a sus clientes. Con el correr de los días el equipo presento problemas y se realiza reclamo por garantía.

**NOMBRE REAL DE LA EMPRESA:** \_\_ OPCIONAL\_\_

**CONTACTO EMPRESA** : \_\_ OPCIONAL\_\_

AUTORES	TELEFONO	E-MAIL
Trinidad Brochero	3116125599	<u><a href="mailto:trinyb@hotmail.com">trinyb@hotmail.com</a></u>

## **EL SEGUNDAZO**

La empresa New Technology Colombia, es reconocida en el campo de la salud hace aproximadamente 20 años a nivel nacional por sus excelentes productos de alta calidad y estar a la vanguardia de la tecnología, cuenta con varias sedes en el país, la principal está en Bogotá y las demás en Cali, Medellín y Barranquilla. Esta empresa es una sociedad de 5 accionistas, que se unieron un día para hacer realidad las ideas del médico cirujano Pablo Peláez, miembro de este grupo de accionistas, quien soñaba con tener un gran distribuidor en el país de las mejores marcas a nivel mundial de productos de la mejor tecnología.

La mayoría de estos productos provienen de una compañía holandesa llamada Holanmed, fabricante de elementos medicoquirurgicos de un amplio reconocimiento mundial en el gremio hospitalario desde hace más de 60 años.

Dentro de las políticas de New Technology esta contar con personal altamente calificado, con principios y excelente presentación personal. El señor José Guerrero jefe de recursos humanos, es el encargado de contratar al personal que labora en esta empresa; El se caracteriza por ser una persona muy seria, y analítica a la hora de hacer su selección de personal y cuenta con la total confianza de la señora Rosario Valderrama, gerente y accionista mayoritaria de esta empresa.

Margarita Rodríguez es una representante de ventas de esta empresa, que labora en la sede de Barranquilla, ella se ha caracterizado por ser una empleada correcta y eficaz a la hora de negociar, ya que ha cultivado en sus clientes una relación de sinceridad y responsabilidad. (Anexo1)

### **Especialización en Mercadeo**

Su jefe Rosario Casas era la gerente comercial de la zona de la costa norte de Colombia, llevaba 5 años en la empresa y tenía la reputación de ser una mujer muy sagaz, con mente fría y decidida en el momento de hacer negocios. Tenía buena relación con los clientes pero sin embargo algunos preferían negociar con Margarita debido a que se sentían más cómodos para dialogar y tratar de llegar hacer acuerdos de mutuo beneficio, sin sentirse algo golpeados por la imposición de la gerente comercial de la zona. (Anexo1)

Uno de los clientes más importantes de esta región es la “Clínica del Saber”, sucursal principal de una de las más grandes I.P.S del país en esta zona. Esta clínica tiene como gerente al señor Germán Tenza, quien es un administrador con especializaciones en administración en salud y mercadeo, un hombre de aproximadamente 60 años, de personalidad amable, pero muy correcta en el manejo de su puesto. También estaba el señor Pablo Gonzales, jefe de compras quien se destacaba por ser un hombre alegre y simpático, siempre bromeaba en sus citas con sus proveedores para bajar la tensión y tratar de entablar relaciones fuertes y perdurables con estas personas. La jefe de cirugía Ana Mosquera, era una mujer pequeña de estatura pero grande de coraje, tenía la reputación de ser una “dama de hierro”, ella decía que siempre exigía lo mejor para los mejores “sus pacientes” ellos eran sus clientes y así mismo los trataba. Los médicos que laboraban en esta área de cirugía se sentían muy respaldados con una mujer a cargo de estas características, y sobretodo el Doctor Camilo Vargas, otorrinolaringólogo, coordinador médico del área de cirugía y el cual era muy estricto con todo lo referente a su especialidad, ya que estaba a punto de abrir una área de especialidad en otorrinolaringología en la clínica.

### **Especialización en Mercadeo**

El día sábado 28 de Agosto del 2011, el doctor Vargas y otros colegas suyos de la clínica asistieron a unas charlas de enfermedades de vía aérea, dictada por algunos residentes y docentes de la Universidad de la Costa, en el centro de convenciones de la ciudad. En este evento habían adecuado espacios para muestra médica de varias empresas que vendían implementos de esta especialidad.

Margarita había logrado que su empresa New Technology participara en este evento con un stand pequeño pero con capacidad de mostrar sus equipos de última tecnología en otorrino, teniendo en cuenta que asistiría alguno de sus clientes más importantes.

Margarita: Dr. Vargas, muy buen día, que gusto tenerlo aquí!!! como se encuentra usted?

Dr. Vargas: Buenos días Margarita, gracias por preguntar. Me encuentro muy bien, aprovechando esta información valiosa de estos muchachos residentes y sus profesores, que cada vez mas están interesados en las nuevas patologías de la especialidad. Y usted como se encuentra? Veo que trae nuevos equipos!

Margarita: Me encuentro muy bien doctor, gracias. Muy juiciosa trabajando y estudiando PNL (Programación Neurolingüística) como le comente hace días atrás.

Si Doctor tengo novedades en su especialidad. Permítame le enseño.

### **Especialización en Mercadeo**

Dr. Vargas: Margarita, antes de que me muestres estos equipos, quiero ir al punto! estoy muy interesado en adquirir algún equipo que me ayude a

diagnosticar fácilmente enfermedades respiratoria por atrofia nasal a mis pacientes. Tienes alguno?

Margarita: Que buen dato Doctor Vargas, justo aquí tengo un equipo de última tecnología a nivel mundial, que ha tenido muy buenos resultados en ese tipo de pacientes que usted menciona. Se llama “Videonasal” y le permite hacer sus endoscopias nasales (anexo 2) más rápidamente. Permítame mostrarle como funciona.

Margarita se acerca a su maniquí para demostraciones y le hace algunas modificaciones para simular que tiene una atrofia respiratoria.

Margarita: Dr. Vargas, por favor acérquese. Primero quiero que vea como está compuesto el equipo. Tiene una pantalla de 7” pulgadas, con diferentes display para su manejo en su cara anterior: encendido, balance de blancos, contraste de colores, graduación de fecha, hora y rotación de la imagen, y en la parte posterior de la pantalla tiene la conexión de la energía y del fibroscopio (anexo 3), el cual su punta la puede flexionar hacia arriba y hacia abajo con una angulación de 90º, con solo mover su angulador que está en la base del fibro; ahora encendámoslo y hacemos la demostración en el maniquí doctor Vargas.

Dr. Vargas: listo Margarita! Es de muy fácil manejo, eso me gusta.

Margarita: Dr. Vargas por favor haga su exploración diagnostica como la hace con su lente rígido.

### **Especialización en Mercadeo**

Recuerde que este es un fibro es flexible y lo puede angular, así que quiero que observe la facilidad que le va a dar para introducirlo y explorar dentro de su

paciente sin necesidad de forzarlo como un equipo rígido, que es el que normalmente utiliza.

Dr. Vargas: Margarita que maravilla! Esto es justo lo que yo busco. Necesito que me de las especificaciones técnicas o ficha técnica, para pedirlo en la licitación privada (anexo 4) que vamos a implementar. Ahora Margarita la pregunta importante, cuánto cuesta este equipo?

Margarita: Dr. Vargas, usted siempre pensando en todo! como es un equipo nuevo, que está en introducción en Latinoamérica, tiene un costo de US 12.000 aproximadamente en unos tres o cuatro meses el precio será de US 18.000, el cual es su valor comercial a nivel mundial.

Dr. Vargas: Listo Margarita, le comentare a la jefe Ana y al señor Pablo que usted nos enviara las características del equipo, para así mismo subirlas a la licitación. Margarita esta licitación saldrá en un 15 días, porque el área de otorrino la abriremos en un mes, tendremos el equipo a tiempo?. El doctor Tenza, gerente de la clínica tendrá que viajar al exterior en dos meses y quiere dejar en funcionamiento esta nueva área.

Margarita: Dr. Vargas como usted ya sabe mis equipos se tienen que importar desde Holanmed y esa importación se demora aproximadamente 30 a 45 días, creería doctor que el equipo no se lo tendría para ese tiempo exacto, probablemente seria para dentro de dos meses, lo que podría ir adelantando seria

### **Especialización en Mercadeo**

la solicitud de importación, si mi jefe me lo autoriza, teniendo pendiente la orden de compra cuando salga la adjudicación del equipo.

Dr. Vargas: Por favor Margarita, haga lo posible para que el equipo este en el menor tiempo disponible en la institución, usted es una niña muy eficiente y sé que agotara todas las acciones que estén a su alcance, por eso es que tiene buena reputación en nuestra institución.

Margarita: Gracias Doctor por decirme eso. Hare todo lo que esté a mi alcance.

Dr. Vargas: bueno señorita, le deseo un excelente día, gracias por su atención y por esta grandiosa demostración de su equipo. Seguimos en contacto.

Margarita: claro que si doctor, estere en contacto con usted, la jefe Ana y el señor Pablo de compras. Gracias por su visita y por escoger este maravilloso equipo, que le ahorrara tiempo en sus procedimientos. Que tenga buen día igualmente.

A las tres de la tarde llega al stand la gerente comercial Rosario, para hacer el respectivo seguimiento a los posibles negocios o ventas que se hayan realizado durante el evento.

Margarita: Jefe buenas tardes, como esta?

Rosario: Buenas tardes Margarita, muy bien, gracias! y que buenos negocios o noticias me tiene?

Margarita: jefe le informo que vendí un videonaso, para la clínica del Saber, el Dr. Vargas, estuvo negociando conmigo el equipo para su nueva área de otorrino,



### **Especialización en Mercadeo**

solo hay que llevar las características del equipo para que se suban al pliego de la licitación; por otro lado, entre instrumental y lentes he vendido US 10.000

Rosario: muy bien Margarita, la felicito! Ahora tenemos que esperar a que nos entreguen la orden de compra para solicitar el equipo.

Margarita: doña Rosario, sobre eso quería hablarle, necesito que me autorice para hacer el requerimiento de importación del equipo el lunes, ya que el doctor Vargas lo necesita con urgencia y podría ir agilizando este trámite desde ya.

Rosario: mmmmm....!!! Bueno Margarita, pues intentemos el lunes hacer la solicitud a Andrea ya que ella es la especialista de producto de la sede principal, porque ella tiene que reportar la solicitudes a importaciones y también a Carlos García de importaciones para ver si nos colabora mientras que nos entregan la orden de compra.

Margarita: Gracias doña Rosario, el lunes a primera hora, hare toda esa labor.

El día Lunes 30 de Agosto, a las 8am, estaba Margarita en su oficina realizando las llamadas y mails correspondientes a este negocio.

Mail Andrea y Carlos:

Buenos días Compañeros Andrea y Carlos:

Quiero muy especialmente pedirles me colaboren gestionando la importación de un equipo videonaso, referencia: AN29800; el cual negocie en el evento del día sábado a la clínica de la sabiduría, pero debido a que este equipo será adquirido

### **Especialización en Mercadeo**

por medio de licitación privada dentro de 15 días no cuento aun con la orden de compra. Esta solicitud la hago con autorización de la señora Rosario.

Quedo atenta a su respuesta.

Cordialmente;

Margarita Rodríguez  
Representante de ventas  
Barranquilla

Margarita llamo al señor Jesús Cortez, jefe de logística para informarle la solicitud que estaba realizando:

Margarita: Buenos días Jesús, como se encuentras?

Jesús: Hola Margarita, muy bien , gracias. En que la puedo ayudar?

Margarita: Quiero recomendarle si llega algún equipo de videonaso referencia AN29800, me informe para pedir que me lo separen mientras me sale la orden de compra de la clínica del saber, que me lo va a comprar, claro está si no lo necesitaba alguien más con urgencia.

Jesús: Bueno Margarita, lo voy a tener en cuenta y le informare a Fabio de bodega e inventario para que sepa también.

Margarita: Muchas gracias señor Jesús, por su colaboración. Que tenga un buen día.

### **Especialización en Mercadeo**

Jesús: igualmente Margarita, que la pase bien en este día.

Margarita visita al señor Pablo, jefe de compras de la clínica del saber y a la jefe Ana, para entregarles las especificaciones técnicas con las que se debe solicitar este tipo de equipo en la licitación, y le pide al señor Pablo que inmediatamente sea adjudicada la compra por licitación del equipo le haga entrega de la orden de compra para agilizar mas la documentación que se requiere para hacer la venta.

Pasados los 15 días, se adjudica la compra por licitación del equipo a Margarita y se le entrega el documento de orden de compra, por un precio de US 12.000.

Margarita inmediatamente envía un correo electrónico a la sede principal cumpliendo con la orden de compra que estaba pendiente por entregar.

Dos horas después Margarita recibe una llamada de Andrea:

Andrea: Hola Margarita, quiero informarte que por inconvenientes en el sistema de requerimientos de producto importado, no se ha podido generar tu solicitud.

Margarita muy disgustada responde: pero Andrea si esa solicitud la hice hace 15 días por que solo hasta ahora me informan de esto; mi cliente está muy urgido por el producto y yo me había comprometido a entregárselo lo más pronto posible.

Andrea: pues lo único que te puedo decir es que la solicitud el señor García la estará montando hoy en la tarde y se demora aproximadamente 30 días en llegar tu pedido.

### **Especialización en Mercadeo**

Margarita: esto me parece una irresponsabilidad y una burla con mi cliente y con mi cliente.

Andrea: vea Margarita tranquilícese y no sea tan trágica, el único equipo que hay disponible es el que se uso para demostración, está en muy buen estado, entréguele ese!

Margarita: pero Andrea, como se le ocurre decirme eso, este cliente pago precio full por un equipo nuevo!!! Esto se lo voy a informar a la señora Rosario, para que me asesore. Más tarde la llamo Andrea.

Margarita se dirige a la oficina de su jefe y le dice: señora Rosario me puede atender un momento.

Rosario: si claro Margarita siga y siéntese. Dígame que necesita.

Margarita: doña Rosario lo que pasa es que la solicitud de importación del videonaso que hice hace 15 días no la tramitaron y apenas la enviaran hoy, por ende el equipo se demorara mas en llegar y yo tenía un compromiso con mi cliente. Además Andrea la especialista me dice que la única disponibilidad es el equipo que estaba en demostración, que le entregue ese al cliente.

Rosario: pues Margarita, usted misma lo ha dicho este equipo se va a demorar 30 días más en llegar, no veo porque no le pueda entregar el equipo en demo, acaso está dañado?

Margarita: pero señora Rosario, el cliente pago por un equipo nuevo, no se le dio ningún tipo de descuento, no me parece que deba hacerle esto a ellos.

### **Especialización en Mercadeo**

Rosario: Margarita haga la solicitud de ese equipo en demostración para que se lo envíen, pídale un reporte a la gerente del departamento técnico Luisa de ese equipo y si está en buen estado que se lo envíe de inmediato, no vaya a dejar caer esa venta.

Margarita muy desilusionada y aburrida, se va a su oficina, y llama a Luisa.

Margarita: Luisa como esta? Quiero solicitarle un reporte técnico del equipo videonaso que esta para demostraciones, para saber si se puede vender.

Luisa: hola Margarita, está bien en la tarde le pediré a Luis el técnico que lo revise y de su reporte de este equipo. Se lo envío al finalizar la tarde.

Margarita: gracias Luisa. Estoy atenta en la tarde entonces.

Margarita queda inquieta con este tema y llama al señor Fabio encargado de bodega e inventarios, para que le informe cuantas veces ha salido este equipo para demostraciones.

Fabio: hola Margarita, en que le puedo ayudar?

Margarita: Fabio buenos días, dígame por favor que registro tiene usted de salidas a demostración del equipo videonaso.

Fabio: déjeme mirar los registros en el sistema Margarita. Pues acá dice que el equipo lo han sacado para demostraciones 10 veces.

### **Especialización en Mercadeo**

Margarita: bueno Fabio, muchas gracias por la información. Hasta luego.

Margarita quedo más preocupada aun porque el manejo y manipulación que se le ha dado a ese equipo es demasiado alto, esto se lo informa a la señora Rosario para que quede enterada de la situación.

Al finalizar la tarde Luisa, la gerente del departamento técnico le envía a Margarita el siguiente mail:

El equipo “videonaso” se le encuentra las siguientes novedades:

- Estado de la carcasa o tapa externa de la pantalla: tiene un rayón en la parte inferior, se considera en buen estado para uso.
- Conectores en buen estado.
- Punta de fibro angulada con rayón en su acople

El equipo se considera en buen estado, pero posiblemente en dos meses toca hacerle mantenimiento correctivo para cambio de piezas con defectos notados en esta revisión.

Luis Roldan

Ingeniero Servicio Técnico.

Margarita inmediatamente recibe este mail, se lo reenvía a su jefe Rosario, y le pide que le dé instrucciones a seguir según toda la información que ha recopilado sobre ese equipo. La jefe inmediatamente le responde diciéndole que proceda a solicitar el equipo.

### **Especialización en Mercadeo**

Al día siguiente a primera hora se envía un mail a la sede principal de New Technology, para las siguientes personas: Rosario Casas (Gte Comercial), Andrea (Especialista de producto), Luisa (Gte Dpto. Técnico), Jesús Cortez (Gte Logística).

Andrea por favor enviar el equipo videonaso a la sede de Barranquilla para dar cumplimiento a la orden de compra del cliente “Clínica del saber”, favor las personas encargadas del despacho enviar la documentación completa (garantías, accesorios, chequeo del departamento técnico, manuales de usuario) anexo 5.

Gracias por su atención y quedo a la espera de la confirmación del despacho.

Margarita Rodríguez  
Representante de ventas  
Barranquilla

Esa noche Margarita llego a su casa triste y pensativa, su esposo Manuel le pregunto el porqué de su tristeza y ella le conto todo lo que estaba pasando y que sentía que estaba estafando al cliente. Su esposo le dio todo el apoyo y le dijo que actuara de la forma correcta y siguiera a su corazón en la decisión que fuera a tomar.

A los tres días siguientes llego el equipo a la oficina de Margarita, ella lo recibe y lo revisa inmediatamente junto con su jefe; Rosario le pide a Margarita que llame a su cliente y lo entregue lo más pronto posible, pero que por ningún motivo le diera información de la procedencia del equipo. Margarita la miro decepcionada e hizo la llamada y acordó con el cliente entregarla al siguiente día Miércoles 18 de Septiembre a las 10 de la mañana, en el área de bioingeniería.

### **Especialización en Mercadeo**

Margarita después de hacer esta llamada, se sentó en su escritorio y empezó a redactar su carta de renuncia, ella había decidido retirarse de New Technology, ya que sentía que no valoraban a sus clientes, ni a sus trabajadores; ella sentía que su ética profesional estaba primero. Ella presentaría su carta al finalizar la semana, para tener tiempo de dejar todas sus cosas laborales listas y en regla como es debido.

Al siguiente día Margarita llegó al departamento de bioingeniería de la Clínica del saber, para hacer la entrega del equipo, el señor Jairo que era el encargado de esta área le pidió al señor Pablo de compras que estuviera presente como es debido para dar el visto bueno del producto y así mismo realizar la orden de pago del equipo. Todo salió bien en la entrega pero quedó el precedente por parte del señor Jairo que encontraba unos pequeños rayones en la pantalla del equipo y su punta distal.

Cuando Margarita regresó a su oficina y entregó la orden de pago del equipo a su jefe, le entregó también la carta de renuncia donde le informaba que laboraba hasta el día viernes de esa semana.

Rosario la miró con cara de sorpresa y le pidió que le explicara el porqué de su renuncia, Margarita muy segura y firme en su decisión le dijo:

Margarita: jefe yo soy una persona que actuó correctamente y siempre cumpliendo con los valores que me inculcaron, no me gusta engañar a la gente, ni ofrecerles cosas con las que no voy a cumplir. Eso que acabe de entregar fue un “SEGUNDAZO” y no estoy de acuerdo en la manera en que procedieron en la compañía frente a este tema. Por este motivo señora Rosario hasta el viernes laboro.



### **Especialización en Mercadeo**

Rosario: Margarita deje de pensar de esa manera, eso no fue un secundazo, solo fue una alternativa que se le dio al cliente porque necesitaba el producto. Si usted ya decidió que se quería ir, pues bien pueda hágalo, no quiero trabajar con gente que piensa que su compañía engaña a sus clientes.

Margarita se sintió más decepcionada con la respuesta que le daba Rosario, porque confirmaba los pocos valores que tenía para realizar su trabajo su jefe; su objetivo era facturar a cualquier riesgo.

El día viernes Margarita se fue con su frente en alto y tranquila porque estaba actuando de forma responsable y siguiendo sus valores.

Poco tiempo después la Clínica del saber presento una reclamación por garantía, porque el equipo no emitía una óptima imagen debido al rayón que tenía en la punta distal del videonaso; dentro del reporte que envió el ingeniero Jairo encargado de mantenimiento de la clínica, mencionaba que por la presencia de detalles que se notaron y reportaron en el momento de la entrega del equipo a la institución y por el tiempo que duro en funcionamiento en el área de otorrino, concluía que este equipo no estaba nuevo, que ya había tenido manipulación con mucha anterioridad, era de concluir que la compañía que vendió este equipo había entregado algo de segunda y que por tal motivo él como supervisor del departamento de bioingeniería haría reclamación de la garantía y emitiría una carta a la gerencia de la clínica para que este proveedor no se tuviera en cuenta en compra de equipos a futuro.

La compañía New Tecnología tuvo que cambiar el equipo por uno completamente nuevo y sin ningún costo adicional, ya que no tenía arreglo el daño que presentaba; al igual recibieron una carta de la gerencia donde les informaban que

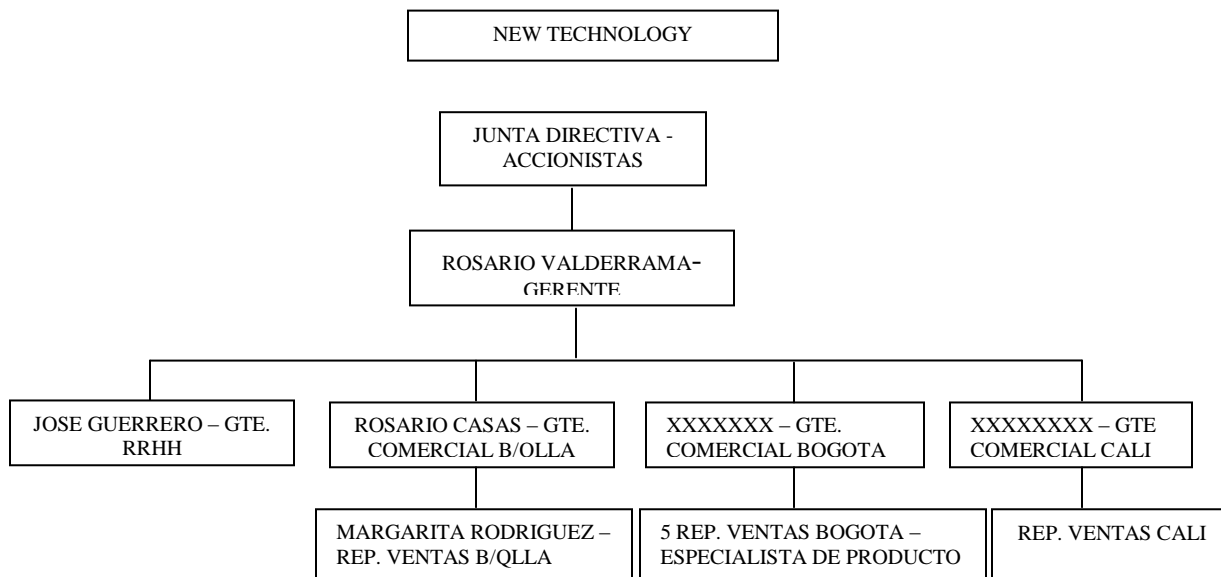
### **Especialización en Mercadeo**

eran excluidos de la lista de proveedores de la institución, debido a la situación de que hizo concluir al personal calificado de la clínica que el equipo era de segunda y la falta de criterio ético ante una venta de tal magnitud.

## Anexos

### Anexo 1.

#### Organigrama Comercial



## Anexo 2.

La **endoscopia** es una técnica diagnóstica, utilizada en medicina, que consiste en la introducción de una cámara o lente dentro de un tubo o endoscopio a través de un orificio natural, una incisión quirúrgica o una lesión para la visualización de un órgano hueco o cavidad corporal.

El término propiamente se emplea para señalar el estudio que se realiza al tubo digestivo con ayuda de un tubo flexible y los hay de dos tipos: endoscopio de fibra óptica y el videoendoscopio.

El estudio de endoscopia se divide a grandes rasgos en cuatro grupos:

1. Panendoscopia o endoscopia alta,
2. Colonoscopia o endoscopia baja,
3. Enteroscopia o revisión completa del tubo digestivo, y por último
4. Colangiopancreatografía endoscópica o **CPRE**.

Por vestíbulo nasal: Puede ser:

- Una endoscopia otorrinolaringológica o panendoscopia ORL: En la que se visualizan fosas nasales, cavum, faringe y sobre todo laringe (laringoscopia directa).
- Una broncoscopia, en la que se visualizan los bronquios.
- Una nasofaringolaringofibroscopia.

### **Anexo 3.**

El **Fibroscopio** es un instrumento médico para iluminación y exploración de cavidades y órganos huecos. A diferencia del endoscopio, que es rígido.

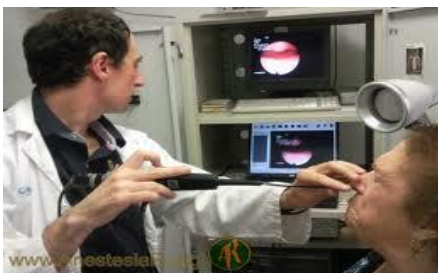
La fibroscopia se emplea para la exploración del estómago, los bronquios y la vesícula.

El fibroscopio portátil es una nueva forma de endoscopia que ofrece economía y flexibilidad con la comodidad de la iluminación incorporada para diferentes campos. Y puede ser utilizado para verificar el equipo mecánico del automóvil, equipos eléctricos, equipos de electricidad y algunos tubos.

Con un fibroscopio se hace posible examinar rápidamente y fácilmente el interior de máquinas varias, dentro de equipos sin desmantelarlos ni interrumpir su proceso llevando a cabo el control de calidad.



*Fibroscopio Flexible*



*Examen con fibroscopio*

**Anexo 4.**

**Licitación privada:** es el procedimiento de contratación en el que intervienen como oferentes las personas o entidades expresamente licitadas por el estado Colombiano. Se puede resaltar las siguientes características:

- Se ofrecen a determinadas entidades.
- La afluencia de proponentes es limitada.
- La presentación de oferentes responde a una licitación personal directamente formulada por la administración pública.

## Anexo 5.

El diccionario de la Real Academia Española (RAE) define a la **garantía** como el efecto de afianzar lo estipulado. Se trata de algo (simbólico o concreto) que protege y asegura una determinada cosa.



En el ámbito del **comercio**, una garantía es un **compromiso temporal** que otorga un fabricante o un vendedor y por el cual se obliga a reparar de manera gratuita, en caso de avería, aquello que se ofrece.

De esta manera, la garantía intenta brindar una mayor **seguridad** al comprador ya que éste sabe que, si encuentra un defecto en el producto, el vendedor se hará cargo de su reparación y devolverá algo en condiciones óptimas.

Lo habitual es que la garantía caduque en un determinado plazo (seis meses, un año, etc.), aunque ciertos productos brindan garantía de por vida.

### Manual de usuario:

Un **manual** es una **publicación** que incluye **lo más sustancial de una materia**. Se trata de una guía que ayuda a entender el funcionamiento de algo. Un **usuario** es, por otra parte, la **persona** que **usa ordinariamente algo** o que es destinataria de un **servicio**.

Estas dos definiciones nos permiten comprender qué es un **manual de usuario**. Este tipo de publicaciones brinda las instrucciones necesarias para que un usuario pueda utilizar un determinado **producto** o **servicio**. Por ejemplo, si el manual de usuario está referido a un teléfono móvil (celular), incluirá explicaciones sobre su funcionamiento, las funciones de las **teclas**, las opciones disponibles, etc.

Un manual de usuario es, por lo tanto, un **documento de comunicación técnica** que busca brindar asistencia a los sujetos que usan un **sistema**. Más allá de su especificidad, los autores de los manuales intentan apelar a un lenguaje ameno y simple para llegar a la mayor cantidad posible de receptores.

### Especialización en Mercadeo

Dada su complejidad, todos los productos electrónicos o informáticos suelen contar con su propio manual de usuario. Otros productos más simples (como una pelota o una mesa) no requieren de manual para que el usuario sepa cómo utilizarlos.

Los manuales de usuarios suelen estar escritos en **diversos idiomas** y contar tanto con textos como con imágenes. De esta forma se facilita la comprensión de los conceptos. Los diagramas y esquemas también son habituales.

Una estructura frecuente de los manuales de usuario incluye una introducción al producto en cuestión, un índice con los contenidos del manual, la guía en sí misma, una sección de problemas frecuentes y su forma de solucionarlos, los datos de contacto y un glosario.